

RESTART: SERVIZIO COLLABORATIVO PER L'INNOVAZIONE SOCIALE

Debora Giorgi[°], Sofia Collacchioni*, Francesca Falli*, Chiara Rutigliano*

[°]Università degli studi di Firenze, debora.giorgi@unifi.it

*Università degli studi di Firenze, sofia.collacchioni@unifi.it

*Università degli studi di Firenze, francesca.falli@unifi.it

*Università degli studi di Firenze, chiara.rutigliano@unifi.it

Abstract

La piattaforma collaborativa Restart Maghreb (<http://restartmaghreb.org>) è stata sviluppata nell'ambito di due progetti di cooperazione internazionale, finanziati da Aics in Tunisia e dal programma EuropAid in Marocco, Tunisia ed Algeria, con l'obiettivo di favorire l'occupazione e l'*empowerment* socio-economico dei giovani attraverso la creazione di imprese sociali sostenibili finalizzate alla valorizzazione e riqualificazione territoriale. L'articolo in oggetto si propone di mettere in luce come il *Service Design*, in virtù del proprio approccio interdisciplinare ed alla propria capacità di visione sistemica, rivesta un ruolo strategico nei processi di innovazione sociale all'interno di contesti socio-economici frammentati e di grande instabilità internazionale.

Restart Maghreb collaborative platform (<http://restartmaghreb.org>) was developed within the framework of two international cooperation projects, funded by Aics in Tunisia and by EuropAid programme in Morocco, Tunisia and Algeria, with the aim of fostering employment and the socio-economic empowerment of young people through the creation of sustainable social enterprises aimed at territorial valorization and redevelopment. This article aims to highlight how *Service Design*, by virtue of its interdisciplinary approach and its capacity for systemic vision, plays a strategic role in social innovation processes within fragmented socio-economic contexts of great international instability.

Keywords

Innovazione sociale, Service Design, empowerment, Icts, Ess.

(Società) in transizione verso nuovi paradigmi

Il concetto di innovazione sociale

Con il termine *innovazione* [dal latino *innovatio-onis*] si indica “l'atto, l'opera di innovare, cioè di introdurre nuovi sistemi, nuovi ordinamenti, nuovi metodi di produzione...” e ancora, in senso concreto, “ogni novità, mutamento, trasformazione che modifichi radicalmente o provochi comunque

un efficace svecchiamento in un ordinamento politico o sociale” (Enciclopedia Treccani, voce innovazione).

L’innovazione dunque volge lo sguardo al futuro e racchiude in sé tutta la tenacia ed il coraggio del cambiamento, “racconta di un processo che comprende nuovi modi di organizzare l’attività umana” (Lo Storto, 2015 p. 11) e quando si riferisce alle persone, alle relazioni tra di esse, viene definita innovazione sociale.

Il concetto di innovazione sociale è il frutto di una crescente insoddisfazione del ruolo dell’innovazione tecnologica nella risoluzione di problematiche di tipo sociale (Caulier-Grice et al., 2012). Infatti i vantaggi apportati dall’innovazione tecnologica non si sono rivelati in grado di risolvere, a lungo termine, i problemi di ordine economico e sociale.

Da qui la necessità di individuare un nuovo paradigma che indichi una rottura nel modo di trovare soluzioni” (Maiolini, 2015, p. 23). I modelli rigidi, gerarchici e centralizzati, provenienti da una società industriale, sono mutati in un’era di servizi attenta all’innovazione, alla complessità e alla sostenibilità, dove è possibile ipotizzare una transizione verso nuovi paradigmi (Cipolla, C., Joly, M. P., Watanabe, B., Zanela, F., & Tavares, M., 2016).

Il fenomeno dell’innovazione sociale non è univoco e può essere descritto come

una soluzione ad un problema sociale che sia più efficace, efficiente e sostenibile, e in cui il valore creato vada a vantaggio della società prima che dei singoli individui (Lo Storto, 2015, p. 11).

Ragionando, quindi, in termini di collettività, l’innovazione sociale rappresenta la sintesi dei concetti di cambiamento istituzionale, fine sociale e bene comune (Pol e Ville, 2009); essa va oltre i limiti della *path-dependence* (Moulaert et al., 2005), ovvero quella condizione per cui, in un determinato contesto, gli attori non riescono spontaneamente a modificare una situazione di equilibrio (David, 2000) senza che vi sia un intervento che alteri lo status quo attuale a causa

dell’accumulazione di conoscenze e abilità con le quali l’individuo contribuisce al processo di produzione di ricchezza in un determinato contesto sociale e comunitario (Guida e Maiolini, 2013, p. 60).

Infatti, l’innovazione sociale è capace di modificare il sistema, di stravolgere le percezioni, i comportamenti e le strutture che hanno maturato quelle complesse sfide che oggi si trova ad affrontare. Generalmente, quando si parla di innovazione sociale si identificano tutte quelle tipologie di realtà che rispondono ai nuovi bisogni sociali in modo innovativo, costituendo nuove relazioni tra pubblico,

privato e terzo settore. Estremamente importanti a riguardo sono il ruolo capitale del destinatario e la sensibilità che guida le attività volte al benessere della società nella cui si collocano.

Un esempio interessante è rappresentato dalla Fondazione per l’Innovazione Urbana (FIU) della città di Bologna che, affrontando sfide sociali, ambientali e tecnologiche della città del nostro secolo, si è con il tempo affermata come un “cervello collettivo” e un luogo di incontro per attività e iniziative di cittadinanza attiva. Oppure, il caso del quartiere NoLo (North of Loreto) di Milano, meta di street artist, oggi riqualificata attraverso una serie di iniziative sociali *bottom-up* che l’hanno trasformata in un quartiere dalla cultura ed identità fiorente nella riflessione urbana della città di Milano. E ancora, la piattaforma Produzioni dal basso¹ che fornisce servizi per la creazione di nuove comunità economiche che favoriscano iniziative con un impatto positivo in ambito sociale, culturale e ambientale. Ed infine, Inner Nørrebro - quartiere etnico ed economicamente diversificato della città di Copenhagen - noto per il progetto di rigenerazione urbana ed innovazione sociale Superkilen, realizzato tramite un processo partecipativo che ha coinvolto 60 nazionalità differenti della comunità del quartiere ed in cui intelligenza collettiva, progettazione *bottom-up*, partecipazione - messe a sistema - sono state fondamentali per promuovere inclusione sociale ed invertire situazioni di declino del quartiere stesso (Pultrone, 2017).

Service design for social innovation

Il design come driver per l’innovazione sociale

La progettazione contemporanea si inserisce in vari contesti socio-economici, difficili, mutevoli e imprevedibili, che necessitano di un cambiamento radicale ed identifica nella sostenibilità - intesa non come visione immutabile, ma come processo continuo in cui i valori di sostenibilità economica, sociale e ambientale interagiscono e sono interdipendenti tra loro - il proprio obiettivo esplorando, sostenendo e orientando processi promotori di questo cambiamento.

Il concetto di innovazione sociale è fortemente in relazione con la sostenibilità, poiché all’interno di questo fenomeno, essa induce la trasformazione nell’agire dei soggetti e delle istituzioni ri-articolando e ridefinendo gli ambiti di azione tra società civile, Stato e mercato (Mingione, E., & Vicari, S., 2015). In questo campo il design permette di inquadrare le necessità e i bisogni sociali rimasti irrisolti, o a cui vengono date risposte inadeguate e insufficienti, attivando, promuovendo e orientando processi collaborativi e/o *bottom-up*. L’attivazione strategica di questi processi, favorisce una fase condivisa di

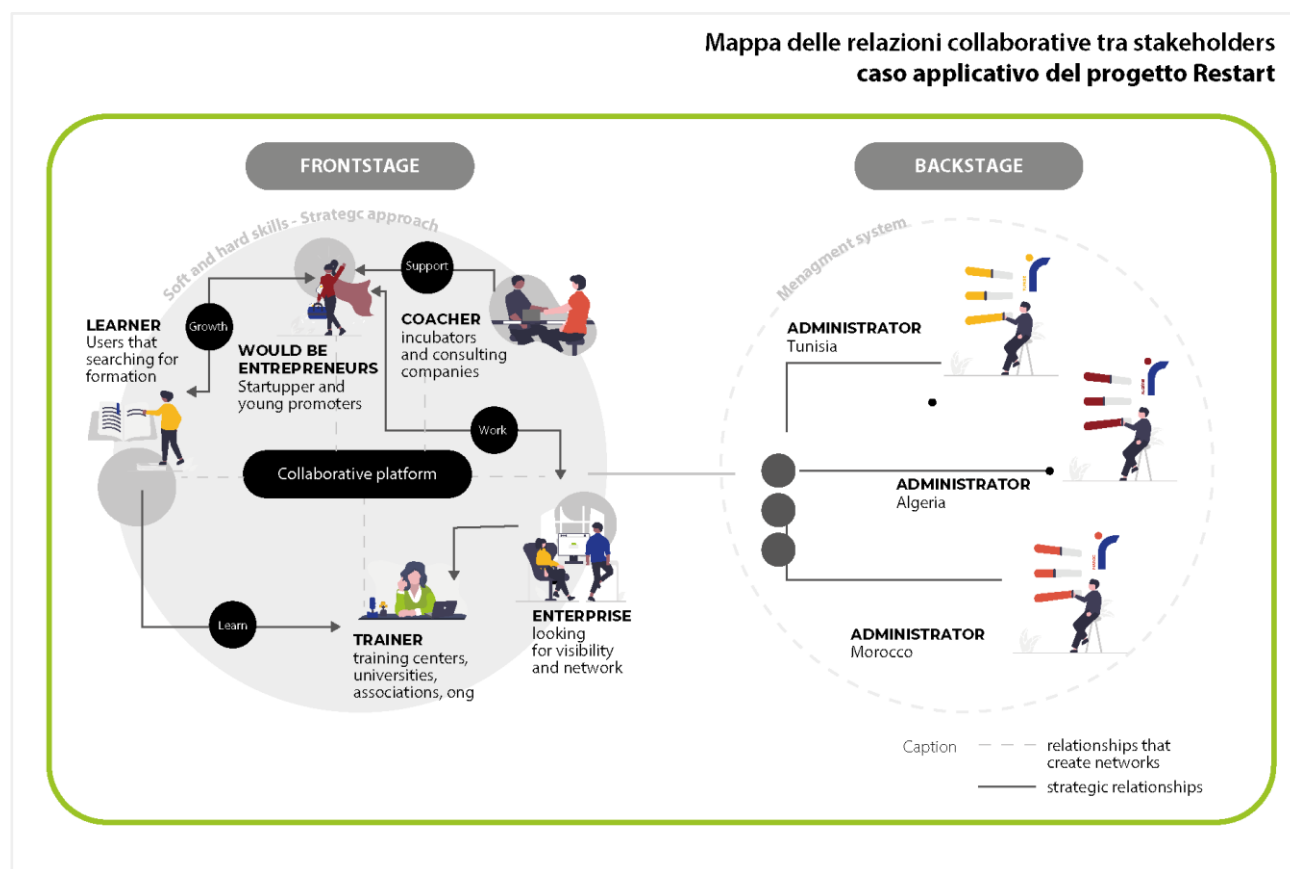
¹ <https://www.produzionidalbasso.com/>

proposta-ascolto, che consente alle persone di utilizzare la propria identità come motore di diffusione e di generazione di valore.

La crescita rapida di queste attività di *share* abilita uno scambio fra pari che aumenta non solo la possibilità di sviluppare sinergie e punti di contatto ma fornisce il mezzo per visualizzare soluzioni concrete: si parla di processi collaborativi che, alimentati dalle tecnologie - sempre più accessibili, come la **blockchain**, ovvero un registro distribuito di transazioni basato sul consenso tra i partecipanti della rete stessa la quale conferisce totale fiducia e trasparenza ai soggetti coinvolti in

Figura 1 – Mappa delle relazioni collaborative tra stakeholders per il progetto Restart

fonte: Service Design Lab - DIDA Unifi



determinate operazioni e garantisce l’immutabilità del dato - permettono di velocizzare la diffusione e lo scambio di conoscenze, di abilità, di risorse e “ci permettono di interagire con persone e cose ovunque nel mondo senza spostarci da dove siamo” (Manzini, p.17, 2021). È qui che il *Service Design* assume un ruolo significativo, poiché fornisce gli strumenti utili ad innescare connessioni e relazioni

(Fig. 1) basate su approcci *peer-to-peer* in grado di abilitare innovazione sociale.

Pratiche collaborative bottom-up e sistemi aperti

All'interno di questo scenario in trasformazione, si riconosce che anche il focus del design si sia spostato dal concetto di mero prodotto a quello più ampio del sistema prodotto. Si può, quindi, parlare di sistema prodotto-servizio, il quale viene definito da Manzini (2002, p. 4) come

risultato di una strategia di innovazione, che sposta il focus aziendale dalla progettazione e vendita di soli prodotti fisici, alla vendita di un sistema di prodotti e servizi che sono congiuntamente in grado di soddisfare la domanda specifica del cliente". L'idea centrale è che "gli utenti non vogliono veramente un prodotto o servizio, ma piuttosto ciò che questi prodotti e servizi consentono a un utente di raggiungere (Manzini, 2002, p. 5).

Quindi, se il design ha subito un adeguamento per stare al passo con il cambiamento, in particolare, il *Service Design*, offre una direzione possibile per soddisfare i nuovi bisogni della collettività. Nello specifico, quando tale disciplina si occupa della progettazione di sistemi collaborativi, si propone di generare soluzioni di *empowerment*.

Il compito del design, e del designer di conseguenza, consiste nel porre l'attenzione sulla società, osservare le soluzioni nate al suo interno e, sulla base di queste, offrire strumenti, mezzi e tecnologie che le supportino. Il processo di innovazione, infatti, avviene quando la creatività generata in una comunità viene implementata dal design stesso mediante un processo di analisi delle idee, delle modalità di organizzazione della comunità e di sintesi pratica di progetti di servizi, prodotti o sistemi potenziati.

Nell'attività del *Service Design* si progetta lo spazio fisico e virtuale in cui hanno luogo le interazioni tra il sistema di erogazione del servizio ed i suoi beneficiari, ossia l'insieme delle informazioni funzionali e simboliche necessarie per fruire del servizio stesso. Attraverso le metodologie del *Service Design*

si cerca di progettare le condizioni affinché un servizio si svolga in maniera efficace, efficiente e piacevole, auspicabilmente sostenibile da un punto di vista ambientale e sociale. Non è una scienza esatta, perché il comportamento delle persone (e quindi la reazione degli utenti) non si può progettare; si progettano, appunto, le condizioni favorevoli².

Ecco quindi che va configurandosi un modello di democratizzazione dei processi di innovazione e

² Intervista a Daniela Selloni in <https://www.labsus.org/2016/09/cittadini-creativi-un-fab-lab-di-servizi-dove-cittadini-designer-e-istituzioni-si-incontrano/>

progettazione in cui ad ogni fase, dall'ideazione, allo studio di fattibilità fino all'implementazione, attori che precedentemente si posizionavano univocamente in una delle suddette fasi, partecipano assieme. Dunque è necessario un passaggio da modelli di innovazione “chiusi” a modelli di innovazione “aperti”. L'approccio *top-down* lascia perciò il posto a dinamiche *bottom-up*, atte a promuovere la partecipazione democratica e pluralista, dando voce alla società civile e focalizzando maggiormente l'attenzione sui diritti umani: gli attori locali, e dunque coloro che beneficranno di quelle stesse politiche di sviluppo, diventano anche protagonisti di scelte e strategie, nonché della loro attuazione.

Per abilitare e promuovere processi di innovazione sociale tramite il design, è, dunque, necessario un cambiamento di direzione sostanziale: capovolgere il ruolo dell'utente da passivo ad attivo, renderlo partecipe nell'individuare il problema e fornirgli la possibilità di co-produrre soluzioni per mezzo delle proprie risorse intellettuali e pratiche (Manzini, Jegou, 2003; Cottam, Leadbeater, 2005; Young Foundation 2006). Infatti,

Il successo di un qualsiasi progetto di innovazione sociale dipende, dunque, dalla capacità di accrescere la consapevolezza dell'importanza di partecipare in modo attivo alle scelte e ai processi di sviluppo e implementazione. I benefici sociali che scaturiscono dall'implementazione di progetti innovativi si rivelano attraverso lo scambio tra attuatori, promotori e finanziatori dei risultati ottenuti, in una logica di condivisione e di creazione di valore (Maiolini R., Fracassi E., 2015).

Ecco dunque che si configurano le comunità, o *community*, attorno alle quali si definiscono i sistemi collaborativi di relazione.

ICTs: un mezzo democratico per lo creazione di comunità

È stato osservato che il Web 2.0, il social networking, le piattaforme *peer-to-peer*, e così via, generano nuove opportunità di cambiamento radicale nel modo di essere e di fare nella vita quotidiana, e il loro impatto colpisce sia il digitale che le reti fisiche. In particolare, la comunicazione mobile dovrebbe fornire importanti tecnologie abilitanti per la promozione di una vita quotidiana sostenibile in cui sono implicati servizi collaborativi.

L'esperienza del **software** libero, infatti, ha dato vita a comunità digitali, comunità in cui la pratica di condivisione della conoscenza e creatività sono il fondamento. Il continuo fermento delle reti ha portato comunità più ampie ad unirsi nella produzione di conoscenza e nella condivisione: è, infatti, nell'ambito delle reti digitali che osserviamo una partecipazione rapida e virale da parte dei nuovi utenti al processo di generazione dei contenuti. In questo senso, gli strumenti di comunicazione

dell'informazione rappresentano la capacità degli utenti di attivare nuove relazioni. L'uso efficace di Internet è stato raggiunto attraverso il suo utilizzo come mezzo di comunicazione, per il trasferimento di informazioni e come meccanismo primario per le interazioni tra individui, in un approccio sostenibile in rete e comunitario.

Queste energie individuali degli users, ossia di tutti coloro che usano il web per avere informazioni, tessere relazioni, portare avanti idee di business, artistiche, culturali, scientifiche, creare e propagare significati, sommate tra loro generano valore come frutto di tante iniziative nate dal basso. Questo valore, dunque, viene sempre di più co-prodotto adottando forme organizzative coerenti con l'*open innovation*, le quali consentono a ciascuno di usare il capitale, le capacità, le conoscenze di altri, con i vantaggi conseguenti.

Si nota quindi, in questo processo di conoscenza ed espansione dei sistemi collaborativi, che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione - Information and Communication Technologies (ICTs) - sono state il principale propulsore.

Il ruolo delle Ict nella progettazione di servizi collaborativi può essere triplice: diffondere informazioni come idee innovative, connettere le persone e migliorare la funzionalità dei servizi. L'identificazione di questi ruoli porta a fornire ai progettisti una guida per utilizzare le Ict per progettare un sistema di servizi di prodotto che rafforzi il senso di comunità tra gli utenti, consenta alle persone di connettersi con coloro che condividono gli stessi valori e interessi e quindi di diffondere le loro idee innovative al di fuori della loro comunità (Baek, J., Manzini, E., & Rizzo, F., 2010).

Esse si configurano, dunque, come soluzioni abilitanti che facilitano le innovazioni sociali dal basso, favorendo quei servizi in cui gli utenti finali collaborano tra di loro per offrire soluzioni ai loro bisogni sociali insoddisfatti. Sono queste soluzioni alternative che facilitano una transizione verso una società sostenibile (Meroni et al., 2016).

Prendere sul serio tutto ciò significa concepire e sviluppare sistemi in grado di considerare e valutare le capacità delle persone in termini di sensibilità, competenza e intraprendenza: sistemi che consentano alle persone di esprimere il proprio potenziale, utilizzando al meglio le proprie capacità per realizzare al meglio i propri risultati desiderati. Questo approccio implica l'introduzione di due concetti, a mio avviso, molto importanti per la cultura del progetto: il concetto di capacità, per quanto riguarda il ruolo degli utenti, e quello di soluzione abilitante, per quanto riguarda i rapporti tra sistemi tecnologici e benessere raggiunto (Manzini, 2006, p.11).

Le ICTs sono diventate così la base per la creazione di un ecosistema di servizi volto alla democratizzazione dell'innovazione introducendo nuovi modelli relazionali che offrono opportunità in un contesto di emarginazione economica e sociale.

Nonostante la diffusione pervasiva dei dispositivi digitali abbia ampliato, in una logica di democratizzazione della conoscenza e lotta alle disuguaglianze, il numero di persone nel mondo con la possibilità effettiva di accedere alle rete, occorre precisare come il divario digitale tra varie regioni nel mondo persista e continui ad escludere alcune fasce più svantaggiate della popolazione in base a: condizioni economiche, livello d'istruzione, qualità delle infrastrutture, differenze di età o di sesso, provenienza geografica ecc.

Innovazione sociale nei progetti di cooperazione allo sviluppo

Economie Sociali e Solidali e sviluppo sostenibile

Il concetto di innovazione sociale, calato in un contesto internazionale di marginalizzazione socio-economica, necessita di una riflessione in merito all'importanza dell'uso corretto del termine sociale.

In effetti,

“l'innovazione, in generale, ha una sua dimensione sociale, che si esprime attraverso modelli relazionali e collaborativi” e “ogni innovazione sociale è tale se attiva una collettività di soggetti” i cui “risultati ottenuti siano di beneficio a tutti e non a pochi” (Maiolini, 2015, p. 37).

L'Unione Europea, tra le strategie di Horizon 2020, sottolinea come il carattere dell'innovazione sia sempre più plurale e non lineare. Inoltre, i campi in cui essa opera si basano su sistemi aperti che si scambiano risorse, determinando emergenze innovative complementari.

L'ambito delle economie sociali e solidali (ESS) è ricco di innovazioni: tecnologiche, per la produzioni di apparati per energie rinnovabili; socio-istituzionali, per l'attivazione di forme di partecipazione *bottom-up*; politiche, per l'evidenza del nesso tra consumo critico, democrazia e re-iscrizione della domanda sociale (Orazi, D. C., Turrini, A., & Valotti, G., 2013). Si nota come, spesso, tutte queste organizzazioni si costituiscono dal basso in risposta a bisogni condivisi da intere comunità locali o ad opportunità avvertite da gruppi di cittadini. Il loro obiettivo non è la creazione di profitti da distribuire tra i proprietari, ma perseguire degli interessi dei propri membri e della comunità in generale, infatti,

la struttura organizzativa dell'ESS assegna i diritti di proprietà a una varietà di portatori di interesse (o “stakeholder”), piuttosto che ai soli investitori (come nel caso delle imprese convenzionali)” (Borzaga C., Salvatori G. e Bondini R. 2019).

Si potrebbe, dunque, affermare che le iniziative delle ESS sono innovatrici per la loro forma di amministrazione del potere, di organizzazione del capitale umano e delle risorse. La base, infatti, delle

ESS è quella di attivare una sistema di cooperazione tra diversi attori che influenzi la nascita di politiche pubbliche, innovatrici anch'esse.

Del resto, attraverso l'acquisizione di competenze, lo scambio di informazioni e la messa in atto di solidarietà, si forniscono (agli utenti) degli strumenti per una minore dipendenza e una maggiore autonomizzazione dei singoli (https://www.socioeco.org/bdf_dossier-5_it.html) (14/09/2022).

Si tratta dunque di una forma di organizzazione inclusiva, democratica ed estremamente dinamica, capace di coinvolgere nel processo decisionale diversi tipi di portatori di interesse e di crescere in molti paesi più velocemente rispetto al resto dell'economia grazie ad una buona capacità di innovazione. Inoltre risulta sempre più evidente come alcune delle caratteristiche di questa tipologia di organizzazione le permettano di superare le difficoltà che altri tipi di imprese (sia pubbliche che private) si trovano ad affrontare quando si tratta di produrre servizi di interesse generale.

Le economie sociali e solidali, quindi, si rivelano in grado di creare forme di impiego più flessibili e di abbassare i costi di produzione tramite il coinvolgimento di utenti e volontari. In altre parole, riuscire a coinvolgere queste organizzazioni nei processi di *co-design* è un requisito fondamentale per trasformare le sfide della società in opportunità per migliorare la qualità della vita delle persone, soprattutto per i paesi in via di sviluppo. In questo senso, gli approcci di design strategico rivestono un ruolo importante, sia diffondendo la cultura dell'impronta sostenibile, sia potenziando le reti sostenibili (Valsecchi, F., & Gong, M., 2009).

Una buona pratica di innovazione sociale: la piattaforma collaborativa Restart

Il progetto Restart - Riqualficazione Ecologica e Sociale dei Territori Attraverso il Rilancio dell'imprenditoria giovanile in Tunisia, Algeria e Marocco - nasce dalla volontà di Cospe, Cefa e Nexus, tre Ong italiane radicate in Tunisia, di mettere a sistema le loro consolidate esperienze sul sostegno all'impresa sociale e all'economia sociale e solidale, capitalizzando la rete di relazioni locali e le capacità di intervento capillare e diffuso in regioni strategiche del nord, centro e sud del Paese. Restart si colloca all'interno di uno scenario di marginalizzazione socio-economica giovanile, carenza di opportunità formative, assenza di lavoro dignitoso e diffuso sentimento di alienazione dei giovani rispetto alle loro comunità e territori.

Il progetto Restart Maghreb, amplia l'area di intervento del progetto pilota Restart Tunisia, a tutta la regione del Maghreb, affiancando alle cinque regioni della Tunisia (Jendouba, Sidi Bouzid, Gabès, Mahdia e Sousse), anche le zone rurali di Bouira, in Algeria, e le aree di Rabat, Tangeri e Tétouan in

Marocco, ossia i territori più colpiti dalla crisi economica con tassi di disoccupazione giovanile decisamente elevati.

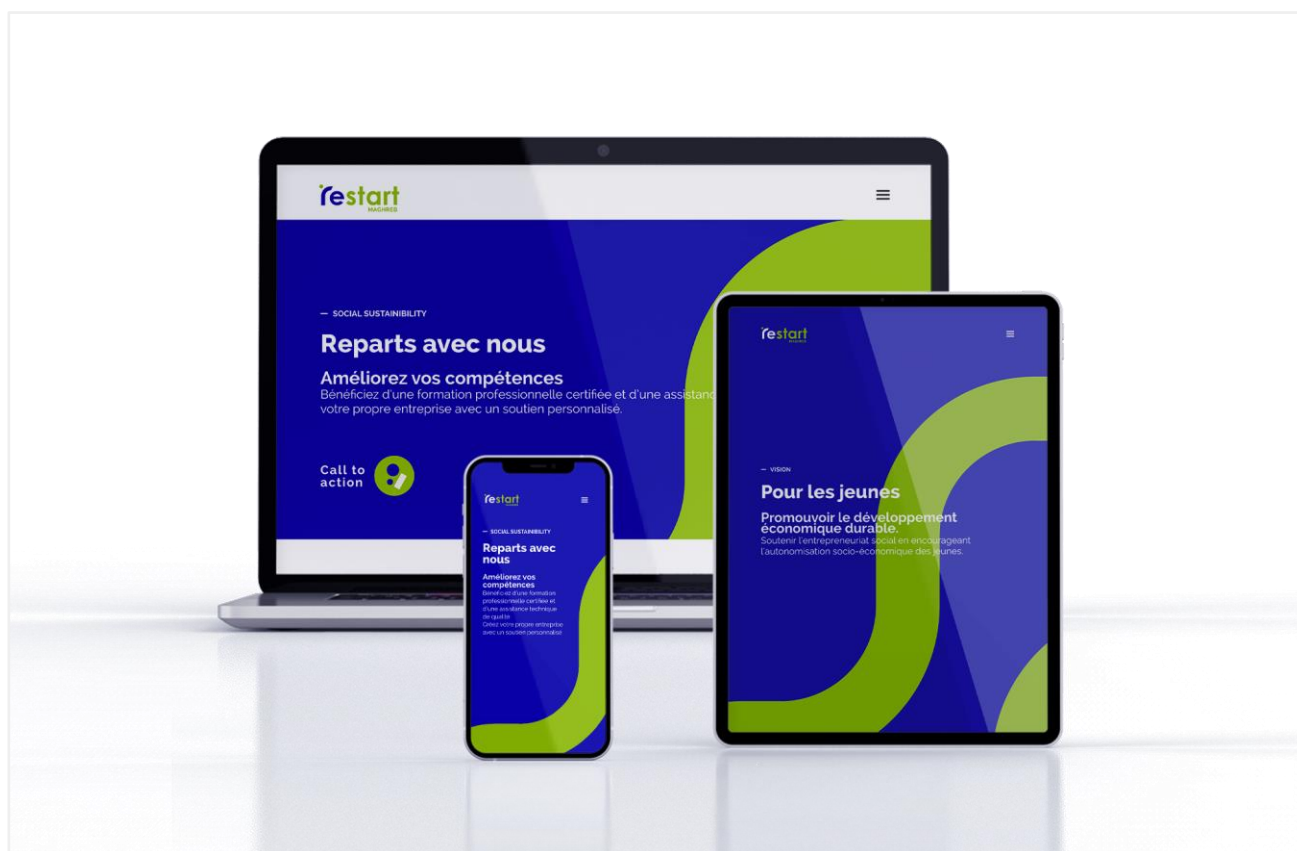
Restart, in qualità progetto di cooperazione allo sviluppo, intende dimostrare il potenziale dell'economia sociale e solidale come alternativa economica reale, promuovendo lo sviluppo di imprese sociali eco-sostenibili, opportunità di formazione professionale e lavoro dignitoso per i giovani, favorendo l'innovazione, la tracciabilità ambientale, la competitività delle imprese e lo sviluppo di servizi a sostegno della riqualificazione e valorizzazione territoriale.

Il gruppo di ricerca Dida, con il coordinamento scientifico di Debora Giorgi per il Dipartimento di Architettura dell'Università di Firenze, si è occupato della progettazione di una piattaforma collaborativa (<https://restartmaghreb.org/>) per la creazione di un ecosistema di servizi adeguati alla formazione, al sostegno, al finanziamento della nuova imprenditoria ed alla creazione di sinergie tra imprese sociali, istituzioni e comunità locali. (Fig. 2)

La piattaforma collaborativa presentata vuole essere un esempio di buona pratica di applicazione dei metodi del *Service Design* ad un progetto di cooperazione internazionale, il cui obiettivo è incentivare processi *bottom-up* che abilitano innovazione sociale. Essa si pone, dunque, come strumento per favorire connessioni e relazioni che creano nuove opportunità per contrastare la

Figura 2 – Mock up piattaforma collaborativa Restart

fonte: Service Design Lab - DIDA Unifi



marginalizzazione e le disuguaglianze all'interno dei tessuti sociali dei paesi sopracitati.

Un ruolo di un ricercatore di design in questo campo è comprendere il fenomeno dell'innovazione sociale a livello di base in vari contesti, identificare la sua relazione con la sostenibilità e progettare condizioni che consentano alle persone di usare la loro creatività per ideare, implementare e diffondere le soluzioni per i loro bisogni (Baek, J., Manzini, E., & Rizzo, F., 2010).

Il team di ricerca, per lo sviluppo del progetto, ha adottato le metodologie partecipative del *Service Design* in un processo di co-progettazione, con l'obiettivo di generare valore per gli stakeholders, coinvolgendoli in tutte le fasi di sviluppo della piattaforma.

Il progetto di piattaforma, tuttora in fase di testing, è stato avviato nei primi mesi del 2020 in concomitanza con il lockdown causato dalla pandemia Covid-19. Le tecnologie digitali, dunque, alla luce del particolare momento storico, non sono state soltanto il fondamento per raggiungere l'obiettivo principale del progetto, ma si sono rivelate essere uno strumento indispensabile per l'applicazione delle metodologie partecipative e collaborative del *Service Design*.

In particolare, le Ict hanno permesso lo svolgimento di numerosi Atelier di *co-design* (in modalità a

distanza), fondamentali per la co-progettazione della piattaforma, in cui tutti gli attori hanno partecipato attivamente allo sviluppo delle idee alla fase di testing, inducendo essi stessi bisogni e soluzioni di valenza sostenibile e qualitativa per la comunità.

Gli Atelier di co-design

Dunque, come anticipato, il processo di *co-design* (Fig. 3) è stato svolto attraverso piattaforme web di videoconferenza e ha visto il coinvolgimento, da diverse parti del mondo,³ degli attori del progetto (Ong, associazioni, istituzioni, incubatori e partner locali) nelle varie fasi: dalla user research e definizione di profili personas, all'ideazione di soluzioni rappresentate tramite user scenarios. Utilizzando un approccio user-centered ogni utente diviene un attore attivo e sviluppa, in sinergia con i progettisti, idee utili per comprendere le reali esigenze degli utenti della piattaforma.

STEP 1: Focus group

In primo luogo, il gruppo di ricerca Dida, in seguito a vari incontri con il capofila del progetto COSPE ha stabilito gli obiettivi su cui basare il processo di *co-design*, ed individuato gli attori (Fig. 4) - frontstage: giovani promotori, lavoratori dipendenti, startupper, società di consulenza, cooperative, studenti, università, associazioni locali, finanziamento di micro-credito, centri di formazione, fasce discriminate della popolazione, incubatori, disoccupati, giovani neet, consulenti d'impresa, industrie manifatturiere, liberi professionisti, design team, artigiani, imprese, istituzioni di micro-credito, finanziamento a progetto; backstage: banche nazionali, scuola, ONG, istituzioni pubbliche, consulente universitario, agenzie governative, autorità locali, associazioni no profit - della piattaforma - allievi, formatori, coach e mentor, imprese, start up - da coinvolgere e nonché le loro abilità nell'utilizzo degli strumenti proposti. Questa fase è stata importante per avere una visione eco-sistemica e condivisa del progetto con l'obiettivo di definire una strategia di azione.

STEP 2: Personas

Tramite dei template progettati dal gruppo di ricerca, i partecipanti al *co-design* hanno sperimentato la creazione di profili Personas, studiando il livello di competenze che questi utenti (ipotetici) possiedono rispetto ai canali di comunicazione della piattaforma e, in particolare, elencando i loro punti di forza e di debolezza, avviando una riflessione profonda sulle successive tappe da percorrere

³ Italia, Tunisia, Algeria e Marocco

ai fini della progettazione della piattaforma.

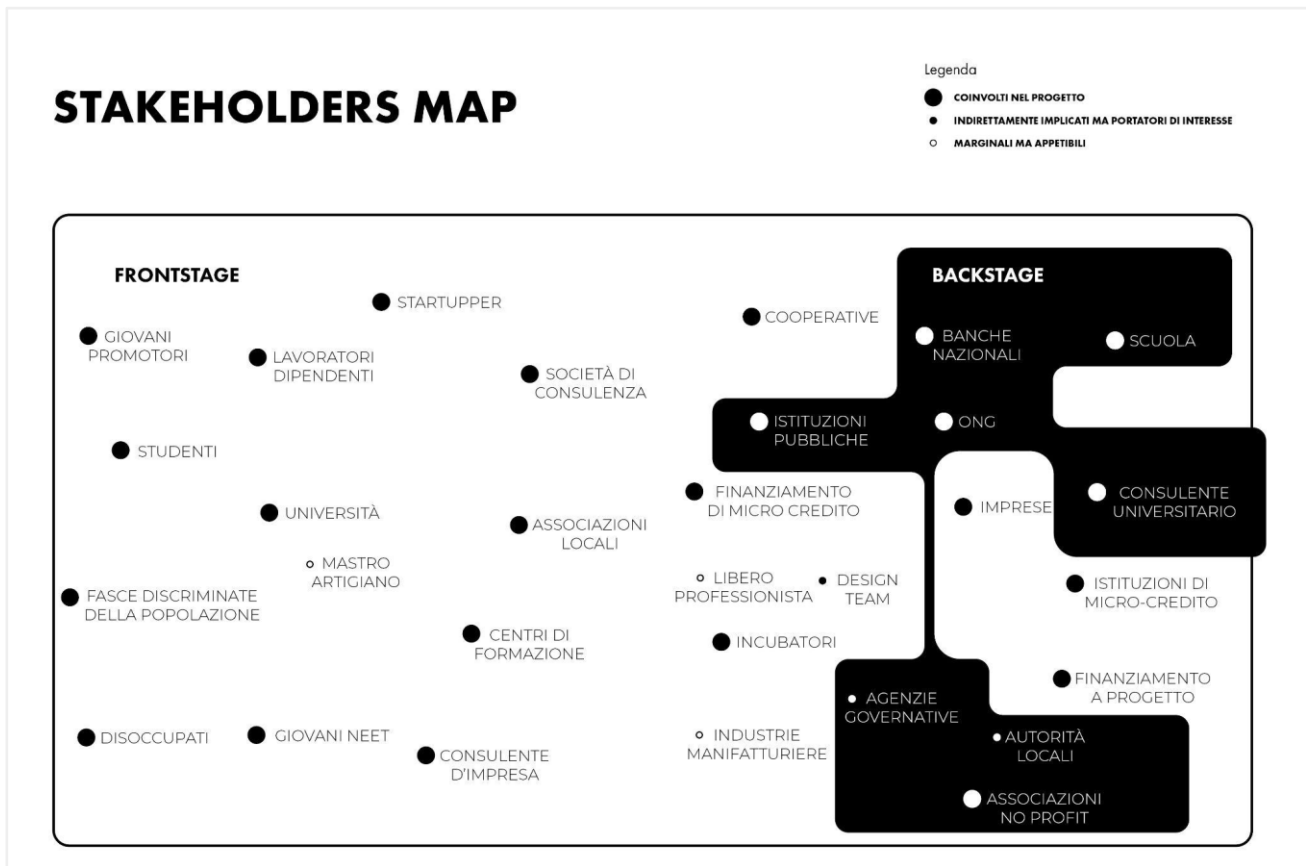
Figura 3 – Le fasi dell’Atelier di co-design

fonte: Service Design Lab - DIDA Unifi



Figura 4 – Gli attori del progetto Restart

fonte: Service Design Lab - DIDA Unifi



STEP 3: User Scenarios

Successivamente i partecipanti hanno descritto le azioni principali e fondamentali dell'utente durante un utilizzo ipotetico della piattaforma, compilando template loro forniti.

Questa fase è stata fondamentale per individuare le principali problematiche d'uso e mettere in evidenza le attività più importanti che l'utente deve poter svolgere, al fine di individuare i nodi progettuali su cui concentrarsi durante il processo di *user experience* (UX).

STEP 4: Brainstorming

Con lo strumento collaborativo web “Answer Garden” sono state poste ai partecipanti domande - Who/What/Why - relative agli utenti della piattaforma Restart. I partecipanti hanno inserito in modo completamente anonimo la risposta, per mezzo di parole chiave, e questo ha generato una gerarchia di concetti sui vari punti di interesse.

Secondo i partecipanti, i principali utenti della piattaforma Restart sarebbero gli investitori e le associazioni, seguiti dalle strutture di supporto e dagli imprenditori ed, inoltre, le attività svolte dagli utenti sulla piattaforma sarebbero legate principalmente alla condivisione, promozione ed ispirazione.

STEP 5: Feedback

Le diverse fasi del processo hanno permesso di identificare le principali tematiche e, grazie allo strumento di brainstorming, sono emerse diverse proposte creative raggruppate per grandi aree tematiche.

Il processo di co-progettazione è stato quindi funzionale per conoscere le reali esigenze degli utenti ed il contesto generale. Grazie all’Atelier di *co-design*, è stato possibile avviare la fase di user research: rielaborando i template compilati da tutti i partecipanti del workshop è stato, infatti, possibile definire i profili *personas* e gli *user scenarios* del progetto.

A fronte dei risultati del processo di progettazione partecipativa, è emerso che la tipologia di servizio più adatta al raggiungimento degli obiettivi preposti, è proprio quello di una piattaforma collaborativa, capace di mettere a sistema tutte le realtà territoriali indicate nel progetto Restart, con la finalità di creare uno spazio di formazione, sostegno alla formazione d’impresa (coaching) ed offrire una vetrina per imprese e start up, creando così dialogo, coesione e dinamicità tra tutti i soggetti implicati nel progetto.

Conclusioni

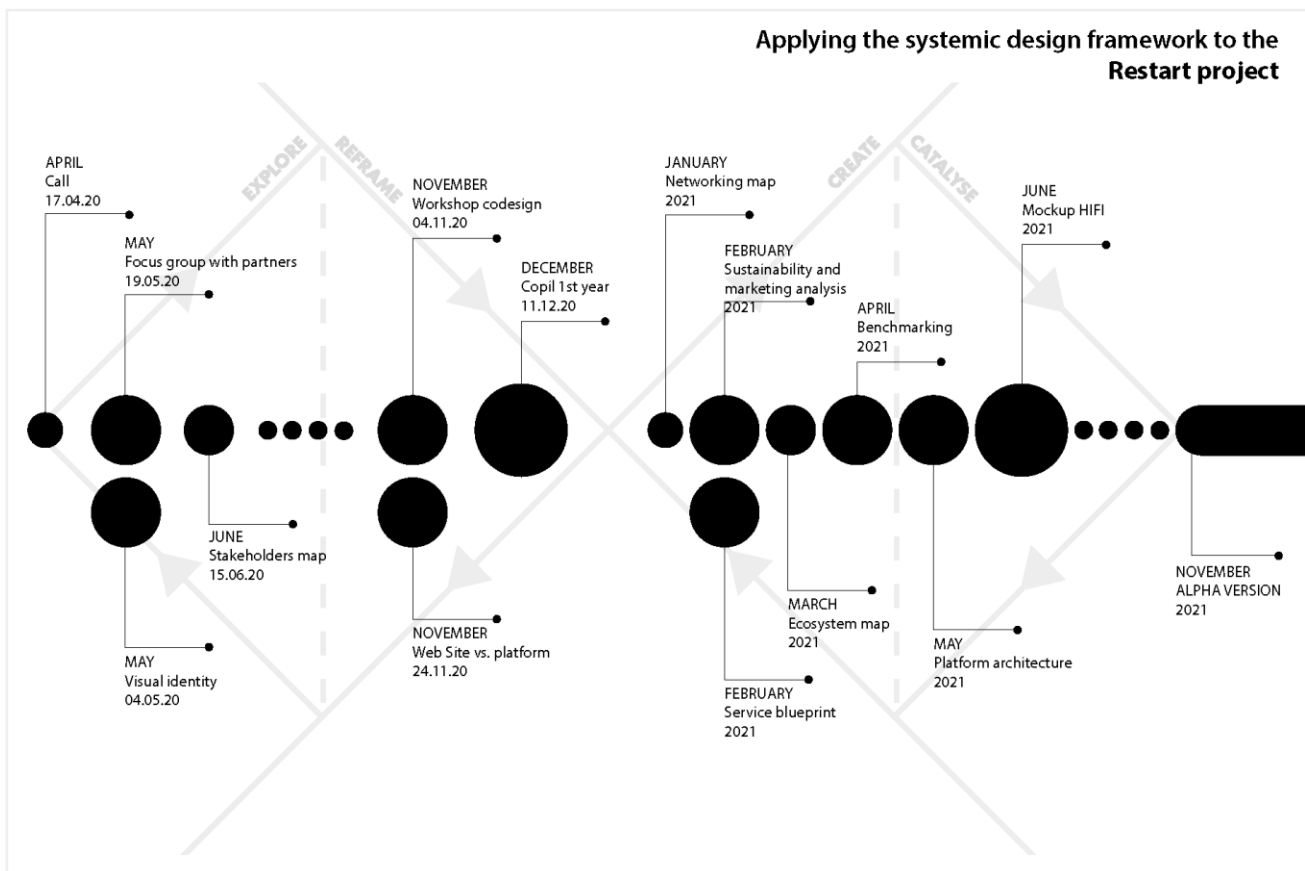
L’approccio interdisciplinare e collaborativo del progetto ha messo in luce l’instabilità delle relazioni su cui si basa un progetto di cooperazione allo sviluppo, all’interno di un contesto di collaborazione internazionale, da cui emerge l’esigenza di applicare assieme alle metodologie del processo partecipativo del *Service Design*, quelle strategiche del **Systemic Design Framework** e definire una visione condivisa di risposta alle sfide di cui questo necessita, in modo continuativo. Proprio l’adozione di questo approccio iterativo ha permesso di fronteggiare i cambiamenti e le problematiche che nel tempo si sono presentate, non fermandosi ad un’unica e definitiva soluzione, ma generandone

sempre di nuove. Un esempio è quello dovuto alla situazione determinata dalla pandemia COVID-19, che ha richiesto di (ri)discutere e rivedere le modalità di erogazione di alcuni servizi come la formazione e l’accompagnamento delle nuove imprese, e di conseguenza di rivedere e riprogettare gli strumenti dedicati a questi servizi sulla piattaforma.

In conclusione, la versione alpha della piattaforma è disponibile online e, attualmente, viene utilizzata dai beneficiari del servizio, dal gruppo di ricerca e dai vari attori come strumento di *testing*. Questo permette di verificarne l’usabilità ed evidenziarne le criticità, al fine di completare la sua versione beta, mantenendo aperta la possibilità di effettuare implementazioni future, in una logica di circolarità progettuale. (Fig. 5)

Figura 5 – Applicazione del Systemic Design Framework al progetto Restart

fonte: Service Design Lab - DIDA Unifi



Bibliografia

Articoli in rivista

Maiolini, R., & Fracassi, E. (2015). L'innovazione delle relazioni tra gli attori, Caroli MG (a cura di), Modelli ed esperienze di innovazione sociale in Italia, Secondo Rapporto sull'innovazione sociale, 141-148.

Orazi, D. C., Turrini, A., & Valotti, G. (2013). Public sector leadership: new perspectives for research and practice. *International Review of Administrative Sciences*, 79(3), 486-504.

Pultrone, G. P. (2017). La rigenerazione urbana come occasione di innovazione sociale e progettualità creativa nelle periferie. *TECHNE*, 14.

Capitoli in libro

Mingione, T., Vicari, S. (2015). Politiche urbane e innovazione sociale. In A. Calafati (a cura di), *Città tra sviluppo e declino: un'agenda urbana per l'Italia* (pp. 97-108). Roma : Donzelli.

Libro

Baek, J., Manzini, E., & Rizzo, F. (2010, July). Sustainable collaborative services on the digital platform. In *Proceedings of the Design Research Society Conference*, Université de Montréal.

Borzaga, C., Salvatori, G., & Bodini, R. (2019). Social and solidarity economy and the future of work. *Journal of Entrepreneurship and innovation in emerging economies*, 5(1), 37-57.

Caulier-Grice J. Davies, A. Patrick, R. Norman, W. (2012), *Defining Social Innovation. A Deliverable of the Project: "The Theoretical, Empirical and Policy Foundations for Building Social Innovation in Europe"* (TEPSIE), European Commission – 7th Framework Programme, European Commission, DG Research, Bruxelles.

Cipolla, C., Joly, M. P., Watanabe, B., Zanela, F., & Tavares, M. (2016), *Service Design for Social Innovation: the Promotion of Active Aging in Rio De Janeiro*. In *Service Design Geographies*.

Proceedings of the ServDes. 2016 Conference (No. 125, pp. 365-375). Linköping University Electronic Press.

David Paul A. (2000), Path Dependence, Its Critics and the Quest for Historical Economics, in P. Garrouste and S. Ioannides (eds.), *Evolution and Path Dependence in Economic Ideas: Past and Present*, Edward Elgar Publishing, Cheltenham, England.

Guida M.F. e Maiolini R. (2013), *Il Fattore C per l’Innovazione Sociale*, Rubbettino, Soveria Mannelli.

Lo Storto G. (2015), *Presentazione*, in Matteo G. Caroli, *Modelli ed esperienze di innovazione sociale in Italia. Secondo rapporto sull’innovazione sociale*, FrancoAngeli, Milano

Manzini, E., & Vezzoli, CA (2002). *Sistemi prodotto-servizio e sostenibilità: opportunità per soluzioni sostenibili*. UNEP-Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente.

Manzini, E., Jégou, F., & Penin, L. (2008), *Creative communities for sustainable lifestyles*, In *Proceedings of the 2nd Conference on Sustainable Consumption Research Exchange*.

Meroni, A. (2007). *Creative communities. People inventing sustainable ways of living*. Edizioni Polidesign.

Meroni, A., & Sangiorgi, D. (2016). *Design for services*. Routledge.

Moulaert F., Martinelli, F., Swyngedouw, E., e Gonzalez, S.(2005), *Towards Alternative Model(s) of Local Innovation*, *Urban Studies*, 42,11, 1969-1990.

Pol E., Ville S. (2008), *Social Innovation: buzz word or enduring term?*, Economic working paper, Department of Economics, University of Wollongong.

Valsecchi, F., & Gong, M. (2009). *Creative Community, collaborative Network and digital Service: An experience of design for social innovation towards sustainability*, In *Design & Connexity Conference*.

Sito

socioeco.org (https://www.socioeco.org/bdf_dossier-5_it.html) (ultima consultazione 14/09/2022)

Lista degli acronimi

Aics	Agenzia italiana per la cooperazione allo sviluppo
Cefa	Comitato europeo per la formazione agraria
Cospe	Cooperazione per lo sviluppo dei paesi emergenti
Dida	Dipartimento di architettura
Ess	Economie sociali e solidali
Icts	Information and Communications Technology
Ong	Organizzazione non governativa
Restart	Riqualificazione ecologica e sociale dei territori attraverso il rilancio dell'imprenditoria giovanile in Tunisia
Ux	User Experience